

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS DOS CURSOS
DE GRADUAÇÃO PRESENCIAL**

2021 1S



Universidade Presbiteriana

Mackenzie

Comissão Própria de Avaliação

Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitora de Graduação

Janette Brunstein

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Felipe Chiarello de Souza Pinto

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Wallace Tesch Sabaini

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Luiz Carlos Lemos Júnior

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Coordenador Geral dos Cursos de Graduação

Sérgio Silva Dantas

Sumário

1. Introdução	5
1.1 Síntese dos resultados encontrados	5
2. Procedimentos metodológicos	7
3. Apresentação geral dos resultados	8
3.1 Perfil dos respondentes	9
3.2 A situação profissional dos respondentes	10
3.3 Entrada do mackenzista no mercado de trabalho	13
3.4 Natureza da atividade Profissional	13
3.5 Faixa de renda bruta dos respondentes	14
3.6 A satisfação com o curso	15
3.7 Satisfação com a contribuição dos professores	16
3.8 Satisfação com a estrutura física do curso	17
3.9 A satisfação com a estrutura utilizada pelos professores para as aulas on-line	18
3.10 A satisfação com o atendimento ao aluno	18
3.11 Contribuição do curso para o desenvolvimento cultural e social do aluno	20
3.12 Contribuição dos componentes curriculares universais	20
3.13 A intenção de manter o vínculo com a UPM	21
3.14 A lealdade à UPM	21
3.15 Sugestões dos alunos	22
4. Considerações finais	23
Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes	24

Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica.....	8
Tabela 2: Número respondentes por Unidade Acadêmica e sexo	10
Tabela 3: Histórico da atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica.....	11
Tabela 4: Categorias de sugestões dos alunos para melhoria dos cursos.....	22

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica.....	8
Gráfico 2: Série histórica de percentuais de adesão dos prováveis formandos à pesquisa	9
Gráfico 3: Percentuais de respondentes femininos e masculinos	9
Gráfico 4: Percentuais de número de respondentes, por faixa etária	10
Gráfico 5: Evolução da situação profissional dos respondentes nos últimos cinco semestres	11
Gráfico 6: Percentuais de formandos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa	12
Gráfico 7: Percentual de formandos que indicaram que ser Mackezista facilitou sua entrada no mercado de trabalho	13
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos alunos respondentes	14
Gráfico 9: Faixa salarial dos respondentes.....	14
Gráfico 10: Satisfação geral com o curso sendo concluído por curso.....	15
Gráfico 11: Nível de segurança dos formandos para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional ..	16
Gráfico 12: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional	17
Gráfico 13: Avaliação da estrutura física do curso (salas de aulas, salas de trabalho etc.).....	17
Gráfico 14: Satisfação dos alunos com a estrutura utilizada pelos professores para ministras as aulas <i>on-line</i>	18
Gráfico 15: Percentuais de satisfação dos formandos com as instâncias de atendimento ao aluno	19
Gráfico 16: Avaliação dos respondentes para o atendimento na Unidade Acadêmica	19
Gráfico 17: Contribuição do curso para o desenvolvimento cultural e atendimento da expectativa dos alunos em relação ao posicionamento sobre ética e valores morais.....	20
Gráfico 18: A contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos	20
Gráfico 19: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura	21
Gráfico 20: A possibilidade de o formando indicar a UPM para amigos e familiares.....	22

Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), relativo ao primeiro semestre de 2021.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, o Apêndice 1 com o questionário utilizado como instrumento de coleta de dados.

1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos prováveis formandos quanto aos cursos de graduação que estavam concluindo, além de identificar a intenção do aluno de manter algum vínculo com a UPM. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar a situação profissional dos prováveis formandos e seu nível de satisfação com o atual emprego;
- II. Verificar a satisfação dos prováveis formandos com o curso;
- III. Verificar o nível de satisfação dos prováveis formandos quanto:
 - a) a contribuição dos professores para sua formação;
 - b) a estrutura física do curso;
 - c) o atendimento prestado aos alunos pela Unidade Acadêmica;
 - d) o atendimento prestado pelo Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM;
 - e) o atendimento prestado aos alunos na biblioteca do curso;
 - f) o atendimento prestado aos alunos pelo Setor Financeiro;
- IV. Verificar o grau de confiança e perspectiva de continuação dos estudos na universidade;
- V. Identificar o nível de lealdade dos alunos à UPM.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 1.396 alunos, representando 61% dos 2.280 prováveis formandos dos cursos de Graduação presencial. São pontos a destacar, considerando-se os objetivos da pesquisa:

I. Situação profissional dos prováveis formandos e seu nível de satisfação com o atual emprego

O percentual de respondentes que estavam exercendo atividade profissional foi de **79%**, o que significa um **aumento de 3 pontos percentuais** em relação ao segundo semestre de 2020.

II. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

O percentual médio de satisfação com o curso sendo concluído foi de **86%**. Duas Unidades Acadêmicas obtiveram percentuais de satisfação **acima de 90%**: CCT, com 94% e FD, com 92%.

III. Satisfação dos prováveis formandos quanto a:

- a) **a contribuição dos professores para a formação dos alunos:** o percentual médio de satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores foi de **87%**;
- b) **a estrutura física do curso:** o percentual médio de satisfação obtido para a estrutura do curso foi de **93%**;
- c) **o atendimento prestado aos alunos pela Unidade Acadêmica:** o percentual médio de satisfação com o atendimento aos alunos na Unidade Acadêmica do respondente foi de **66%**;



- d) o atendimento prestado pelo Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM: o percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento no Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM foi de **61%**;
- e) o atendimento prestado aos alunos na biblioteca do curso: o percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento na biblioteca do curso foi de **92%**;
- f) o atendimento prestado aos alunos pelo Setor Financeiro: o percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro foi de **68%**.

IV. Confiança na UPM e perspectiva de continuação dos estudos na universidade:

Entre os respondentes, **79%** concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e **72%** concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

V. Lealdade dos alunos à UPM;

Quanto à lealdade dos alunos, **67%** deles recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e **14%** não recomendariam (alunos detratores), o que leva a um Net Promoter Score (NPS) médio de **53** para os cursos presenciais de Graduação.

2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa manteve o questionário utilizado com os prováveis formandos dos semestres anteriores. O questionário continha questões de múltipla escolha (para identificação do curso e do perfil demográfico dos respondentes), questões dicotômicas, com respostas “sim” ou “não” para identificação da situação profissional dos respondentes e perguntas em escala numérica tipo Likert com 11 pontos (0 a 10), com ancoragens verbais. O Apêndice 1 refere-se ao questionário utilizado.

A implantação dos questionários foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurados para não coletar os e-mails dos respondentes, garantindo, assim, a confidencialidade dos participantes. A divulgação da pesquisa foi realizada para todos os alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, comunicados via Unidades Acadêmicas, notificações no sistema TIA, *broadcast* de e-mails realizados pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Acadêmico (CGI), em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros. O período de coleta de dados foi de 01 a 18 de junho.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários.

Para a análise das respostas das perguntas dicotômicas (respostas “sim” ou “não”), foram verificados os totais e calculados os percentuais para cada opção. Para as perguntas em escala numérica tipo Likert, foram consideradas três regiões de respostas:

- a) as respostas que marcaram as opções de **0 a 3** foram consideradas na primeira região, que poderia ser “insatisfeito”, ou “inseguro”, ou “não”, dependendo da ancoragem verbal da questão;
- b) as respostas que marcaram as opções de **4 a 6** foram consideradas na segunda região, identificada como neutra, considerando-se que os respondentes tiveram um posicionamento intermediário central na escala;
- c) as respostas que marcaram as opções de **7 a 10** foram consideradas na terceira região, que poderia ser “satisfeito”, ou “seguro”, ou “sim”, dependendo da ancoragem verbal da questão.

Já para a análise das respostas da pergunta utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS) foram considerados, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

- a) respostas que marcaram as posições de 0 a 6, alunos detratores;
- b) respostas que marcaram as posições de 7 e 8, alunos neutros;
- c) respostas que marcaram as posições de 9 e 10, alunos promotores;

sendo o NPS = % de alunos promotores - % de alunos detratores.

¹ REICHELLED, Frederick F. *The Ultimate Question 2.0: How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2011.

3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa 1.396 alunos, o que representa 61% dos 2.280 alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação da UPM no primeiro semestre de 2021, conforme apresentado na Tabela 1.

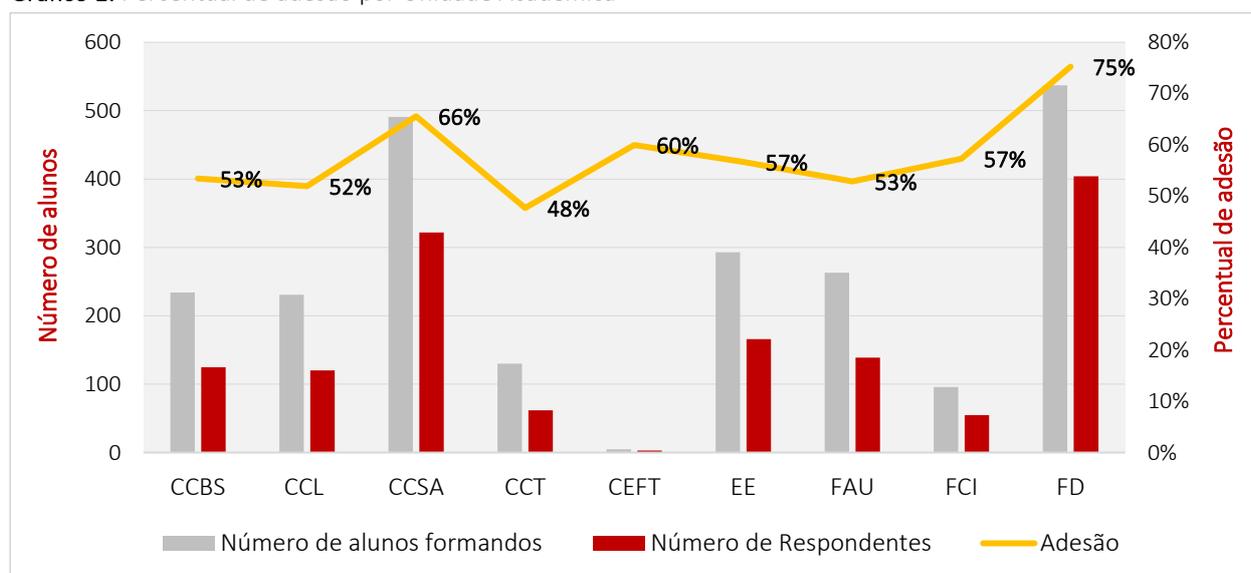
Tabela 1: Adesão dos prováveis formandos por Unidade Acadêmica (UA)

UA	Número de alunos prováveis formandos em 2021/2S	Número de respostas	Adesão
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	234	125	53%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	231	120	52%
Centro de Ciências Sociais e aplicadas (CCSA)	491	322	66%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	130	62	48%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	5	3	60%
Escola de Engenharia (EE)	293	166	57%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	263	139	53%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	96	55	57%
Faculdade de Direito (FD)	537	404	75%
Totais	2.280	1.396	61%

Fonte: Dados da pesquisa

A Unidade Acadêmica com maior adesão foi a FD, com participação de 75% dos seus prováveis formandos. Quatro Unidades Acadêmicas alcançaram entre 57% e 66% de participação dos alunos: CCSA, CEFT, EE e FCI. O Gráfico 1 ilustra a porcentagem de adesão

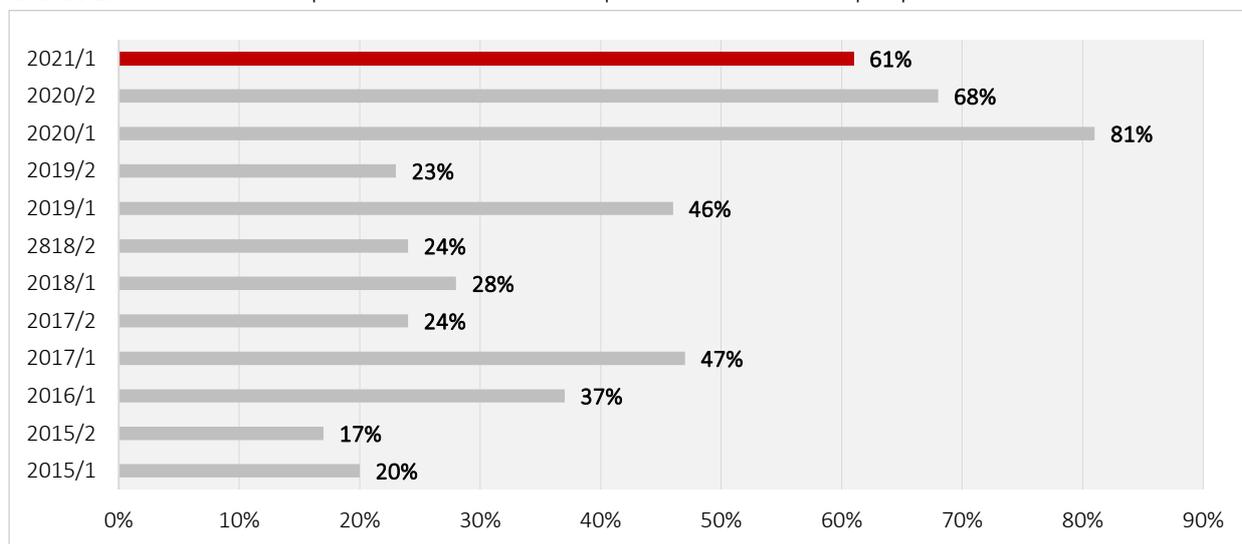
Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica



Fonte: Dados da pesquisa

Neste semestre, o percentual médio de adesão foi menor que no segundo semestre de 2020, como pode ser observado no Gráfico 2, que apresenta a série histórica da adesão dos alunos para esta pesquisa, desde o ano de 2015.

Gráfico 2: Série histórica de percentuais de adesão dos prováveis formandos à pesquisa



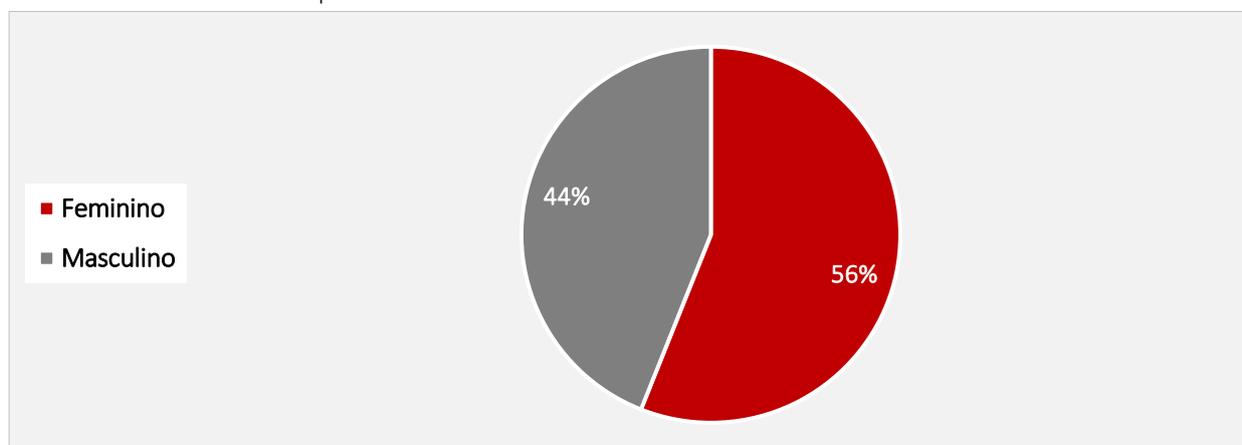
Fonte: Dados da pesquisa e dados históricos da Comissão Própria de Avaliação

Como apresentado no Gráfico 2, os percentuais de adesão em geral foram maiores nos primeiros semestres, sendo a maior adesão obtida no primeiro semestre de 2020, que foi de 81%.

3.1 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 56% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 3 e detalhado na Tabela 2.

Gráfico 3: Percentuais de respondentes femininos e masculinos



Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 2: Número respondentes por Unidade Acadêmica e sexo

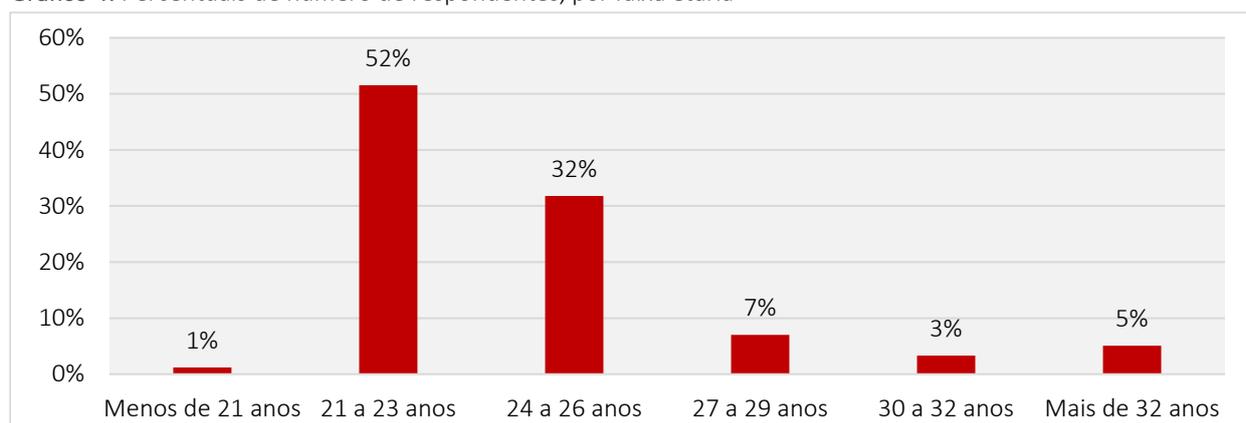
UA	Feminino		Masculino		Totais
	Número de respondentes	% em relação ao total de respostas	Número de respondentes	% em relação ao total de respostas	
CCBS	98	78%	27	22%	125
CCL	67	56%	53	44%	120
CCSA	125	39%	197	61%	322
CCT	35	56%	27	44%	62
CEFT	1	33%	2	67%	3
EE	65	39%	101	61%	166
FAU	107	77%	32	23%	139
FCI	18	33%	37	67%	55
FD	266	66%	138	34%	404
Total	782	56%	614	44%	1.396

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado na Tabela 2, o CCBS e FAU foram as Unidades Acadêmicas com maior percentual de respondentes do sexo feminino, seguidas pela FD.

Quanto à faixa etária, 52% dos respondentes tinham idade entre 21 e 23 anos e, 32%, entre 24 e 26 anos, totalizando 84% dos alunos com faixa etária entre 21 e 26 anos, o que evidencia um alunado jovem, conforme ilustrado no Gráfico 4.

Gráfico 4: Percentuais de número de respondentes, por faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa

3.2 A situação profissional dos respondentes

Três questões da pesquisa buscaram identificar a situação profissional dos prováveis formandos ao final do curso. Os resultados encontrados estão apresentados na Tabela 3, que também apresenta o histórico de resultados obtidos nos semestres anteriores.

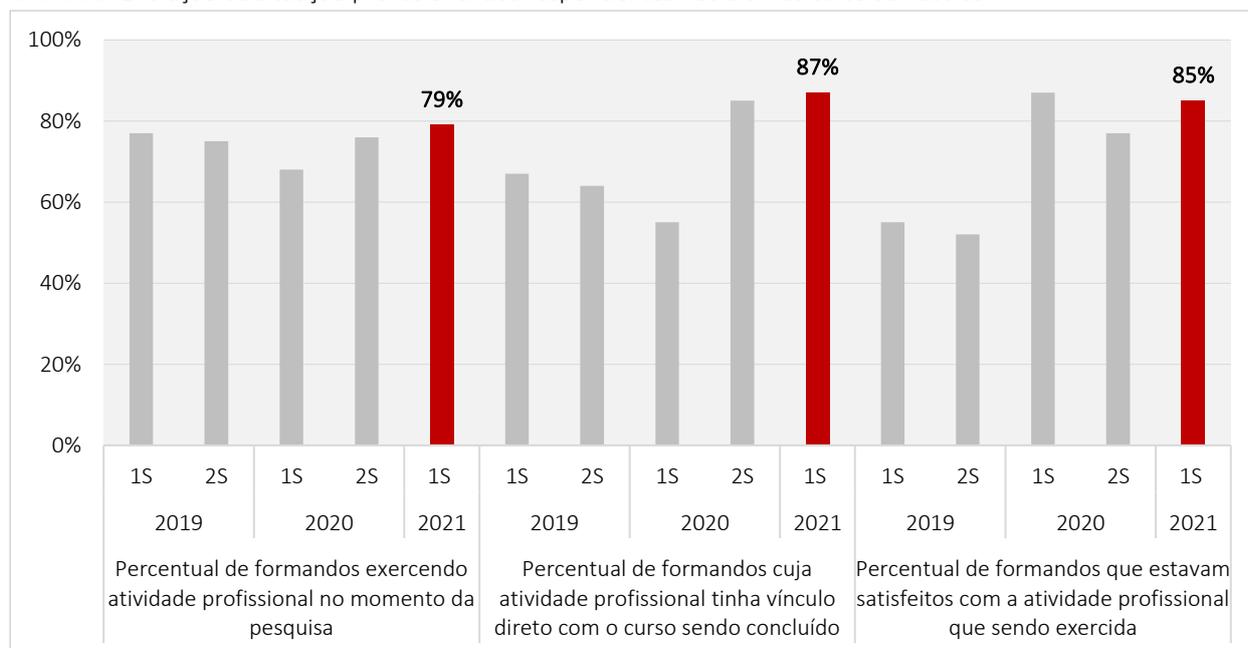
Tabela 3: Histórico da atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica

UA	Percentual de formandos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa					Percentual de formandos cuja atividade profissional tinha vínculo direto com o curso sendo concluído					Percentual de formandos que estavam satisfeitos com a atividade profissional que sendo exercida				
	2019		2020		2021	2019		2020		2021	2019		2020		2021
	1S	2S	1S	2S	1S	1S	2S	1S	2S	1S	1S	2S	1S	2S	1S
CCBS	50%	41%	41%	60%	58%	41%	32%	18%	77%	82%	16%	73%	73%	72%	81%
CCL	80%	65%	59%	77%	78%	65%	59%	48%	88%	84%	72%	45%	85%	77%	72%
CCSA	90%	88%	78%	86%	93%	71%	79%	68%	90%	90%	65%	67%	92%	79%	88%
CCT	81%	48%	53%	72%	63%	75%	48%	45%	88%	77%	55%	21%	88%	76%	90%
CEFT	74%	54%	77%	74%	100%	22%	29%	43%	59%	33%	40%	38%	78%	76%	33%
EE	81%	80%	74%	78%	78%	60%	44%	50%	72%	70%	49%	40%	89%	78%	81%
FAU	82%	81%	67%	64%	80%	81%	65%	66%	94%	94%	63%	48%	84%	75%	83%
FCI	83%	95%	88%	82%	91%	81%	92%	80%	92%	92%	85%	86%	94%	90%	94%
FD	70%	79%	69%	73%	77%	65%	71%	61%	84%	93%	51%	54%	87%	74%	87%
Totais	77%	75%	68%	76%	79%	67%	64%	55%	85%	87%	55%	52%	87%	77%	85%

Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado na Tabela 3, houve um aumento de 3 pontos percentuais no total de prováveis formandos que estavam exercendo atividade profissional, em relação ao segundo semestre de 2020. Quanto aos alunos cuja atividade profissional estava vinculada diretamente ao curso, o aumento foi de 2 pontos percentuais. O Gráfico 5 ilustra estes resultados.

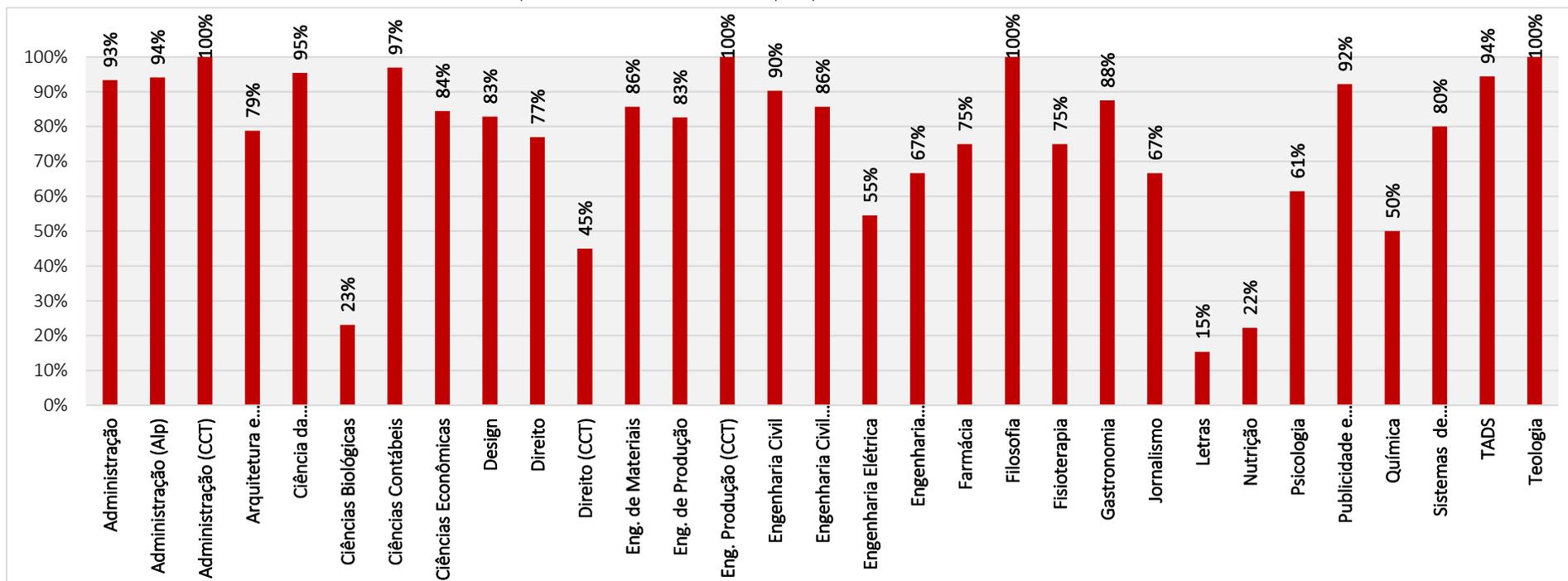
Gráfico 5: Evolução da situação profissional dos respondentes nos últimos cinco semestres



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação às mudanças no percentual de prováveis formandos exercendo atividade profissional, seis Unidades Acadêmicas tiveram aumento no percentual em relação ao segundo semestre de 2020: CCL, CCSA, CEFT, FAU, FCI e FD. O Gráfico 6 apresenta o percentual de alunos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, por curso.

Gráfico 6: Percentuais de formandos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa



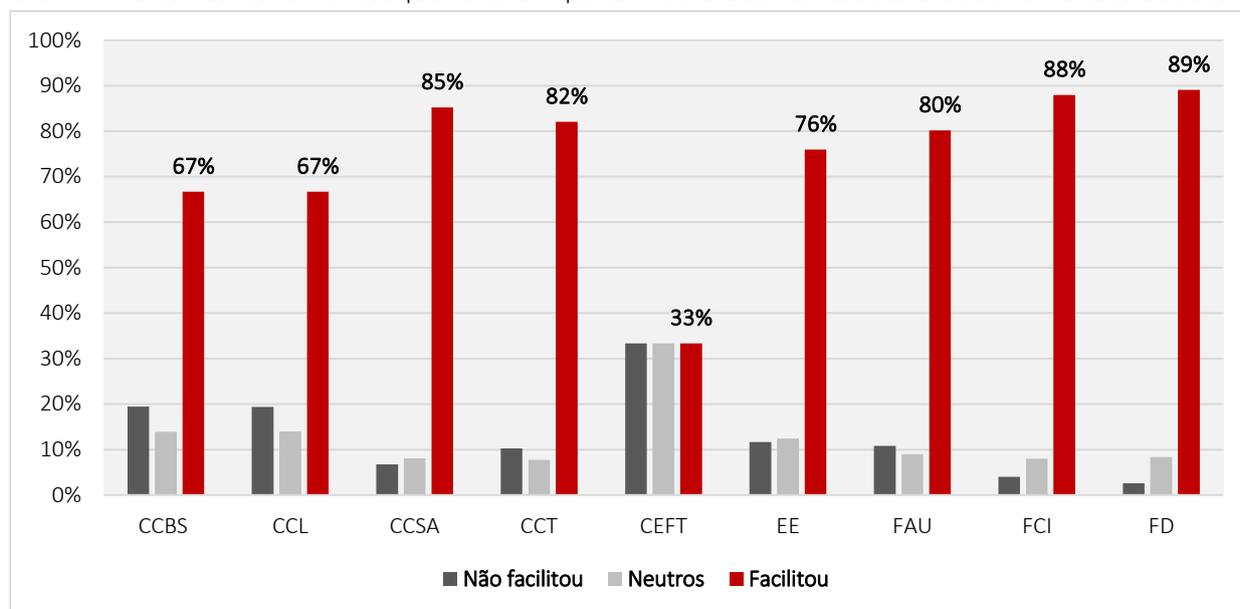
Fonte: Dados da pesquisa

Quatro cursos apresentaram percentual de 100% de alunos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa: Administração (CCT), Engenharia de Produção (CCT), Filosofia e Teologia.

3.3 Entrada do mackenzista no mercado de trabalho

Em média, 82% dos respondentes indicaram que o fato de serem mackenzistas facilitou a entrada no mercado de trabalho, sendo a FD a Unidade Acadêmica que alcançou o maior percentual (89%) neste item avaliado. O Gráfico 7 apresenta os resultados obtidos por Unidade Acadêmica.

Gráfico 7: Percentual de formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou sua entrada no mercado de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

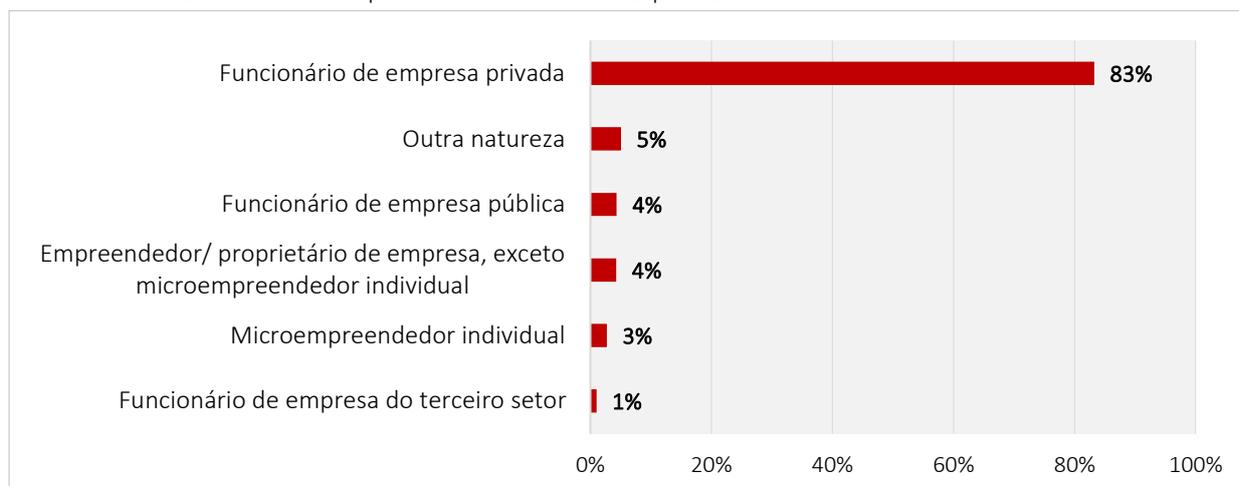
Como pode ser observado no Gráfico 7, pelo menos 80% dos formandos do CCSA, CCT, FAU, FCI e FD indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho.

3.4 Natureza da atividade Profissional

Dentre os 1.106 respondentes exercendo atividade profissional (79% do total de respondentes), 83% eram funcionários de empresa privada, e, 4%, funcionários de empresa pública. Entre os demais, 7% eram empreendedores, sendo 3% microempreendedores individuais e, 1%, funcionários de empresa do terceiro setor. Os 5% de formandos que indicaram trabalhos de outra natureza, mencionaram atividades diversas, entre elas, atuação como pastores.

O Gráfico 8 apresenta os resultados.

Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos alunos respondentes

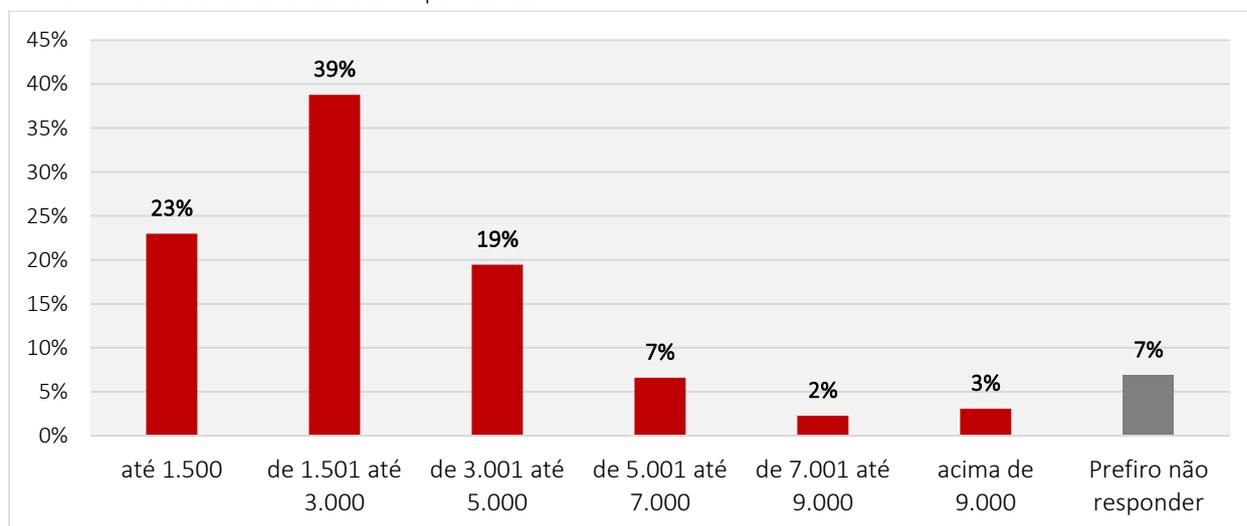


Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Faixa de renda bruta dos respondentes

A faixa de renda bruta da maior parte dos respondentes (62%) era de até 3 mil reais, sendo que 23% deles recebiam até 1.500 reais e 39%, recebiam entre 1.501 até 3 mil reais, conforme apresentado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Faixa de renda bruta dos respondentes



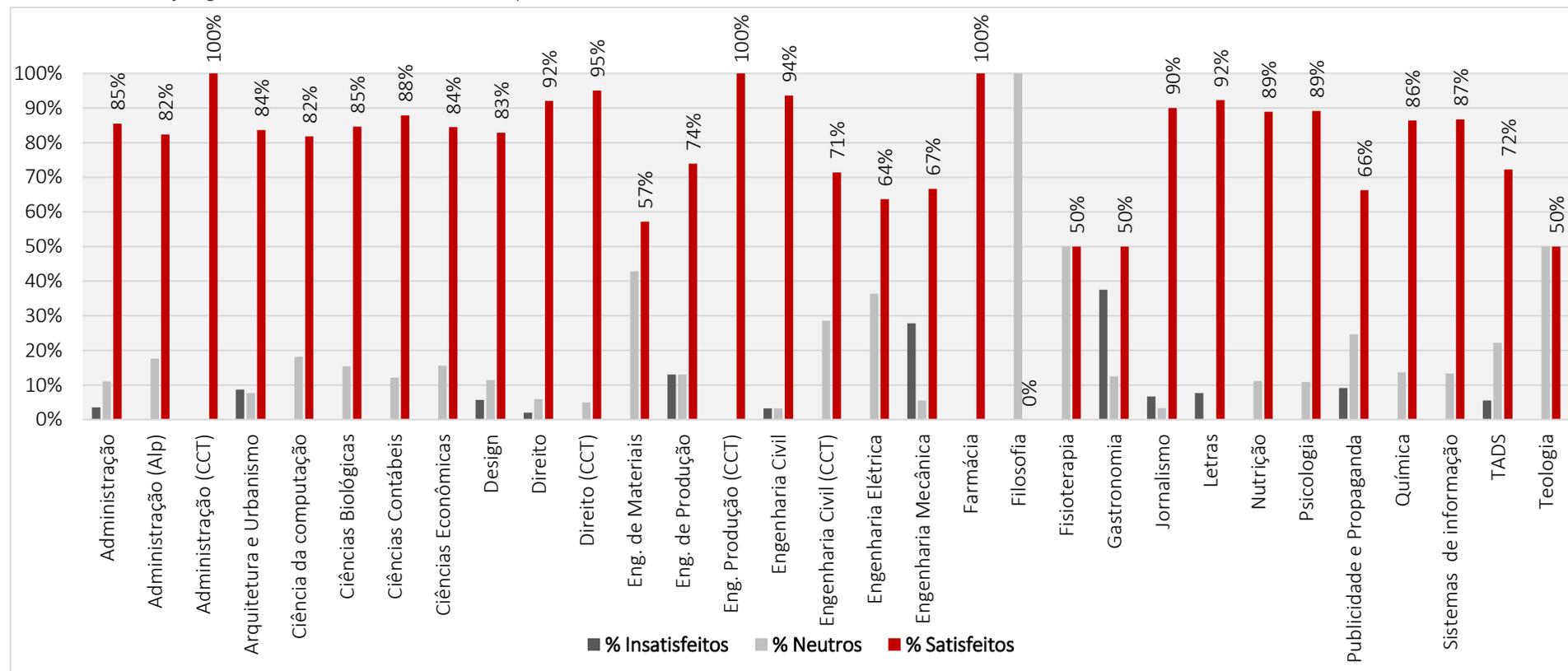
Fonte: Dados da pesquisa

Um grupo de alunos (7%) preferiu não indicar sua faixa de renda bruta. Destaca-se que as Unidades Acadêmicas com maior número de alunos na faixa de renda bruta acima de 9 mil reais foram o CCSA, EE e FD.

3.6 A satisfação com o curso

O percentual médio de satisfação dos respondentes com seus cursos era de 86%. O Gráfico 10 apresenta os percentuais de satisfação obtidos pelos cursos.

Gráfico 10: Satisfação geral com o curso sendo concluído por curso

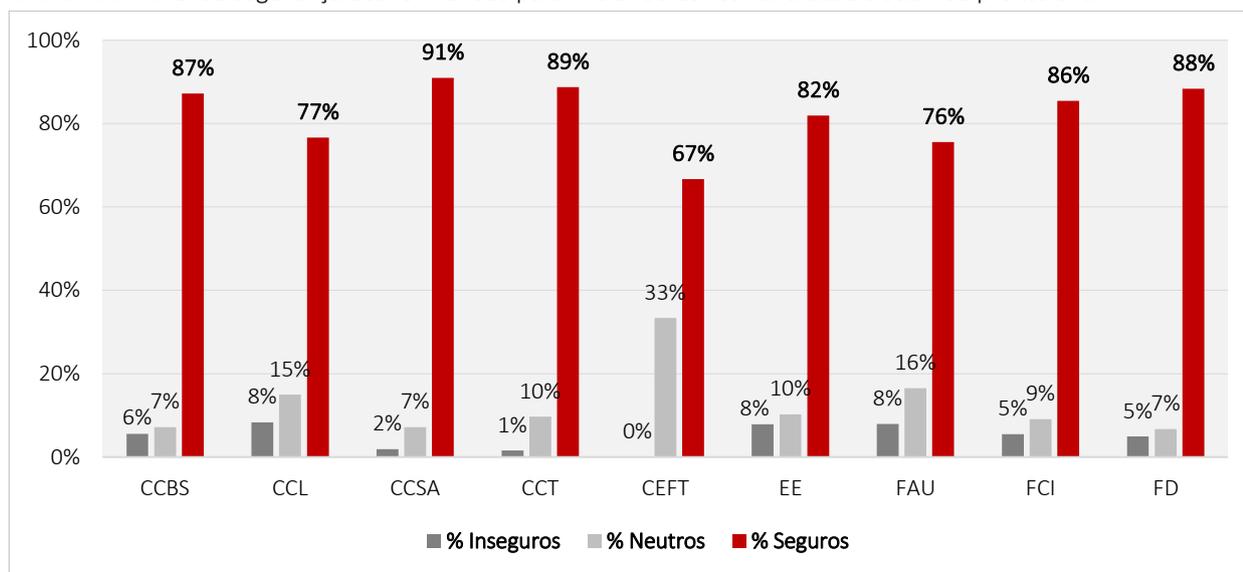


Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 10 que três cursos obtiveram percentuais de 100% de satisfação: Administração (CCT), Engenharia de Produção (CCT) e Farmácia.

Também foi avaliada a segurança dos alunos para o início ou continuidade da vida profissional. Os resultados obtidos estão apresentados no Gráfico 11.

Gráfico 11: Nível de segurança dos formandos para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional



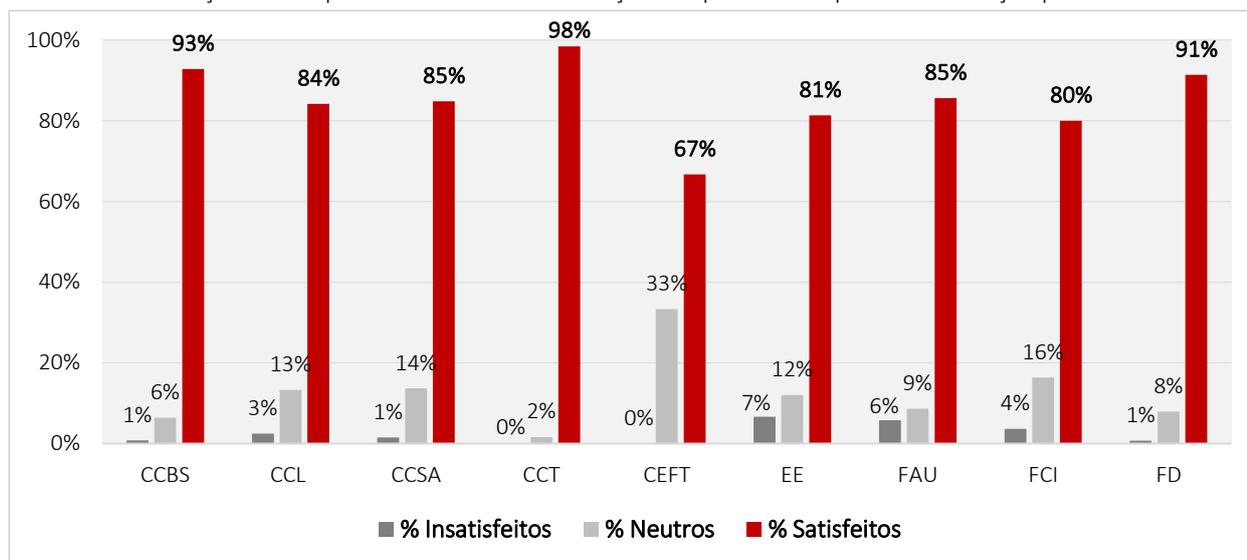
Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados apresentados no Gráfico 11 evidenciam que os formandos que se sentiam mais seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional eram os alunos do CCSA, com 91% de alunos seguros.

3.7 Satisfação com a contribuição dos professores

O percentual de respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação profissional variou de 67% a 98%, sendo que oito Unidades Acadêmicas alcançaram percentual de satisfação com a contribuição dos professores acima ou igual 80%, conforme apresentado no Gráfico 12.

Gráfico 12: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional



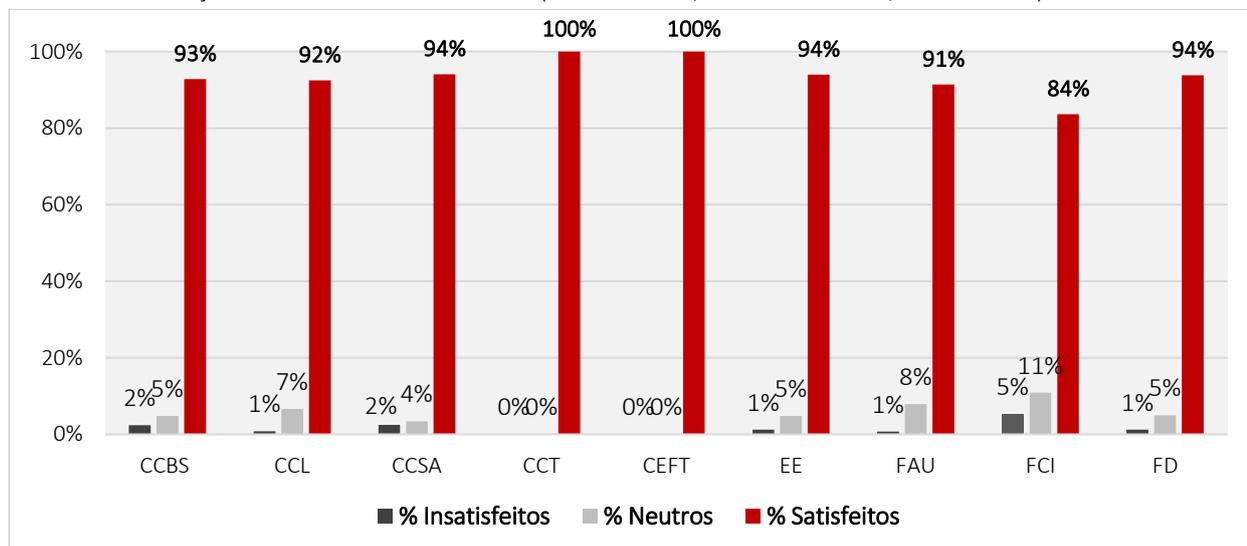
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 12, a Unidade Acadêmica que alcançou o maior percentual de satisfação dos alunos com a contribuição dos professores foi o CCT, com 98%, seguido pelo CCBS, com 93% e a FD, com 91%.

3.8 Satisfação com a estrutura física do curso

A despeito de os três últimos semestres terem ocorrido de forma *on-line* devido aos protocolos de distanciamento impostos pela pandemia da Covid-19, o percentual médio de satisfação com a estrutura física do curso foi de 93%, sendo o CCT e o CEFT as Unidades Acadêmicas com a estrutura mais bem avaliada, com 100% de satisfação, conforme apresentado no Gráfico 13.

Gráfico 13: Avaliação da estrutura física do curso (salas de aulas, salas de trabalho, entre outros)

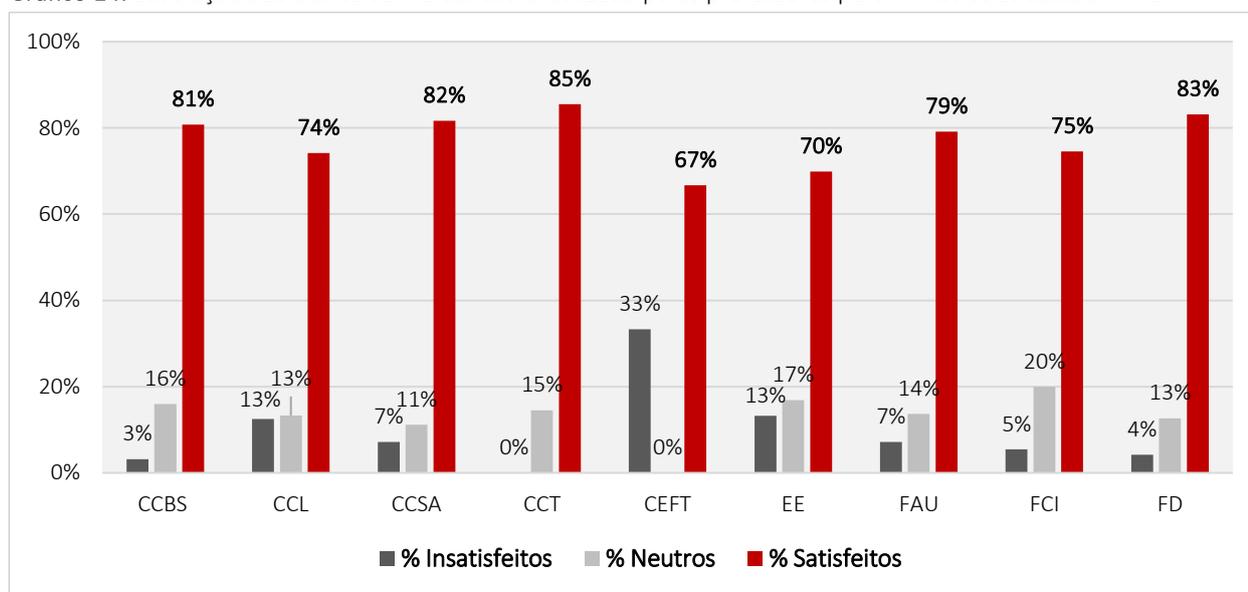


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 A satisfação com a estrutura utilizada pelos professores para as aulas *on-line*

O percentual médio de satisfação com a estrutura utilizada pelos professores para ministrar as aulas *on-line*, implantadas como parte dos protocolos para enfrentamento da pandemia da covid-19, foi de 80%. O Gráfico 14 apresenta os percentuais obtidos pelas Unidades Acadêmicas.

Gráfico 14: Satisfação dos alunos com a estrutura utilizada pelos professores para ministras as aulas *on-line*



Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 14, quatro Unidades Acadêmicas alcançaram percentual de satisfação acima de 80% com a estrutura utilizada pelos professores para ministrar as aulas *on-line*.

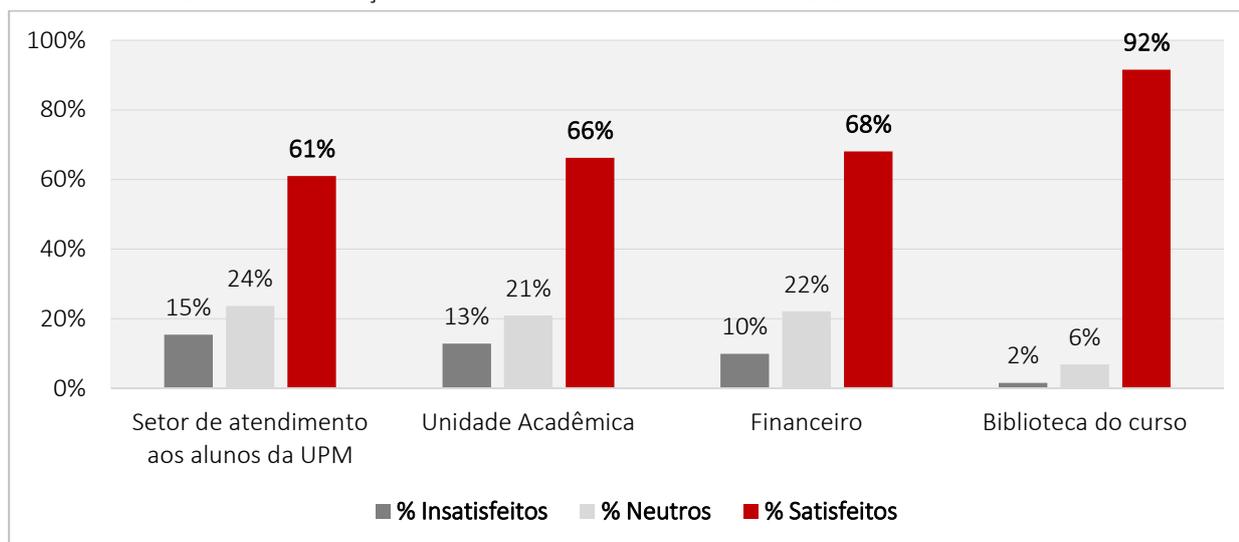
3.10 A satisfação com o atendimento ao aluno

Foi avaliada a satisfação dos respondentes quanto ao atendimento aos alunos em quatro instâncias: atendimento na Unidade Acadêmica, na Biblioteca do curso, no Setor de Atendimento ao Aluno da Universidade e no Setor Financeiro.

O percentual de satisfação dos alunos com o atendimento ficou entre 61% e 68%, exceto o atendimento na Biblioteca do curso, cujo percentual de satisfação foi de 92%.

O Gráfico 15 apresenta os resultados gerais encontrados. O Gráfico 16 detalha o nível de satisfação dos alunos com o atendimento específico na Unidade Acadêmica.

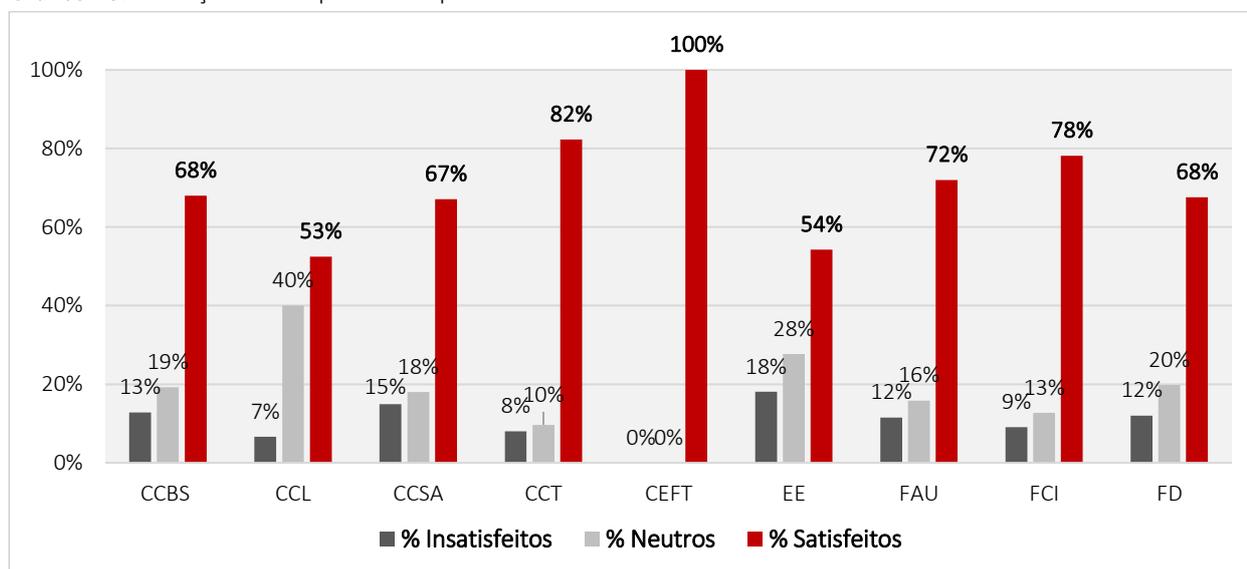
Gráfico 15: Percentuais de satisfação dos formandos com as instâncias de atendimento ao aluno



Fonte: Dados da pesquisa

Os percentuais de satisfação dos respondentes com o atendimento na Unidade Acadêmica variaram de 53% a 100%, conforme apresentado no Gráfico 16.

Gráfico 16: Avaliação dos respondentes para o atendimento na Unidade Acadêmica



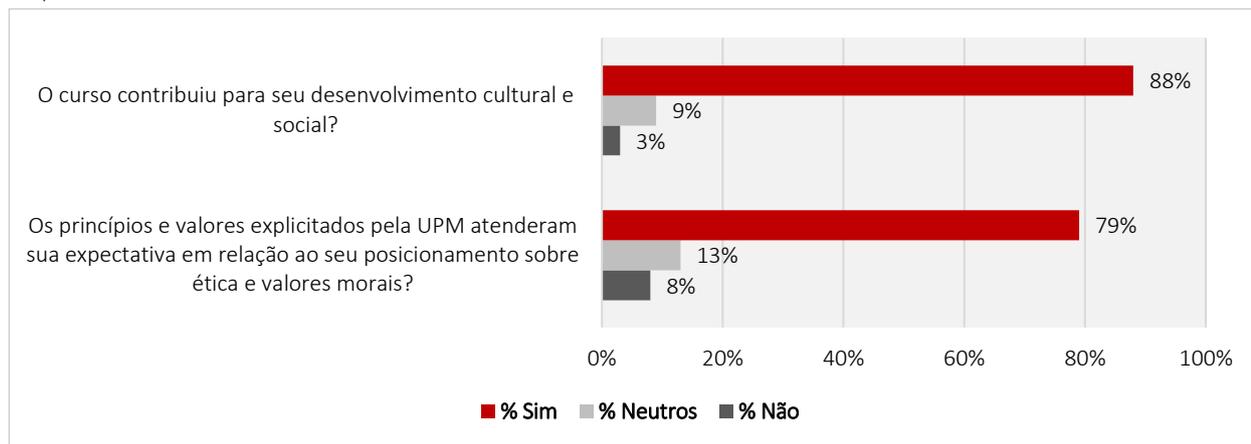
Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 16 evidencia que o CCL, EE, CCSA, CCBS e FD obtiveram percentuais entre 53% e 68% de satisfação dos alunos com o atendimento. O CCT, FAU e FCI alcançaram percentuais entre 72% e 82%. A Unidade Acadêmica com o maior percentual de satisfação dos alunos com o atendimento foi o CEFT, com 100% de satisfação dos respondentes.

3.11 Contribuição do curso para o desenvolvimento cultural e social do aluno

Os alunos avaliaram a contribuição do curso para seu desenvolvimento cultural e social, e, também, se os valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais. O Gráfico 17 apresenta os resultados obtidos.

Gráfico 17: Contribuição do curso para o desenvolvimento cultural e atendimento da expectativa dos alunos em relação ao posicionamento sobre ética e valores morais



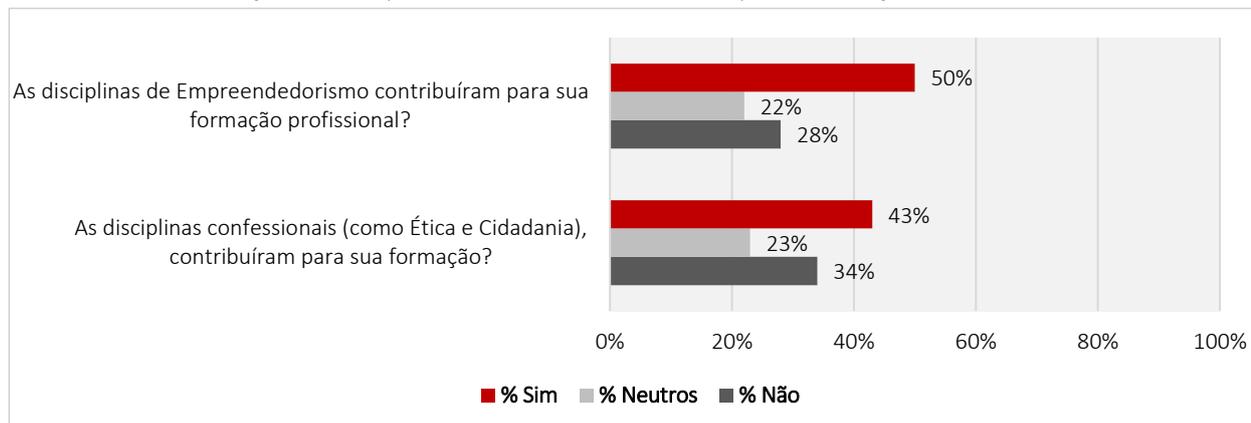
Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 17 evidencia que 88% dos formandos indicaram que o curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social e 79% indicaram que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas.

3.12 Contribuição dos componentes curriculares universais

A contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos foi avaliada em duas questões específicas. Os resultados estão apresentados no Gráfico 18.

Gráfico 18: A contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos



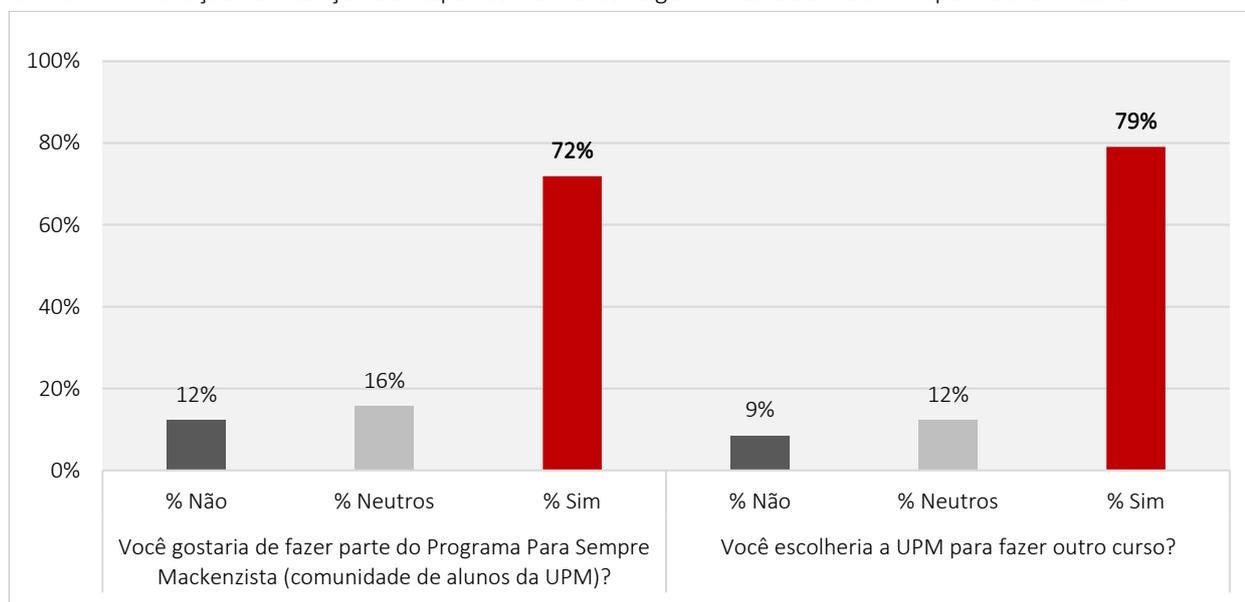
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado no Gráfico 18, 50% dos formandos respondentes indicaram que os componentes curriculares de empreendedorismo contribuíram para sua formação. Em relação aos componentes curriculares confessionais, o percentual foi de 43%.

3.13 A intenção de manter o vínculo com a UPM

Um importante aspecto avaliado na pesquisa foi a intenção de os alunos manterem seu vínculo com a UPM, depois de concluída sua graduação. A avaliação foi feita a partir de duas perguntas: a possibilidade de o aluno fazer outro curso na UPM e, a possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. A síntese dos resultados obtidos está apresentada no Gráfico 19.

Gráfico 19: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura



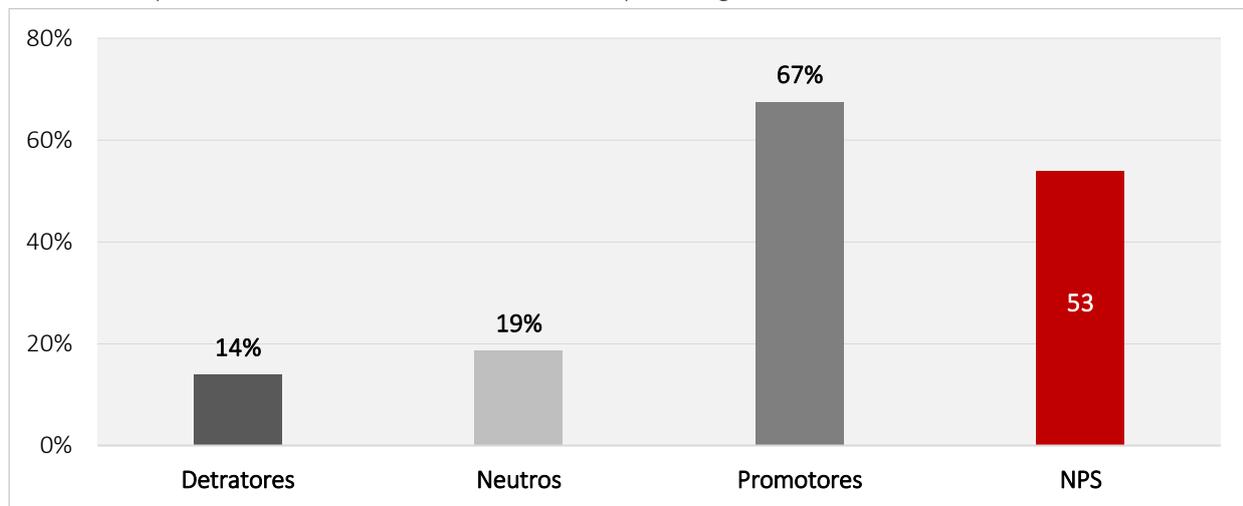
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 19 a possibilidade de o aluno fazer outro curso na UPM é um pouco maior que a de ele fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista.

3.14 A lealdade à UPM

Esta questão avaliou se o formando indicaria a UPM para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o Net Promoter Score (NPS) associado aos cursos. Este é um indicador de lealdade à Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados evidenciam que, em média, 67% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores), e 14% não indicariam (alunos detratores), levando a um NPS igual a 53 junto aos alunos formandos respondentes. Os resultados estão apresentados no Gráfico 20.

Gráfico 20: A possibilidade de o formando indicar a UPM para amigos e familiares



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme os resultados obtidos, 19% dos alunos colocaram-se em posição neutra e 67% como promotores da universidade.

3.15 Sugestões dos alunos

Os alunos foram convidados a fazer sugestões de melhorias nos cursos que estavam concluindo. Houve um total de 248 manifestações que foram agrupadas em 12 categorias, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4: Categorias de sugestões dos alunos para melhoria dos cursos

Categoria de sugestão	número de ocorrências	%
Alterações no conteúdo do curso	93	38%
Metodologias de ensino	46	19%
Professores	41	17%
Processos acadêmicos	17	7%
Componentes Curriculares Universais	15	6%
Atendimento ao aluno	10	4%
Infraestrutura	10	4%
Processos de REC	5	2%
Coordenação do curso	4	2%
Processos de comunicação	3	1%
Formandos x Pandemia	2	1%
Horário do curso	2	1%
Total	248	100%

Fonte: Dados da pesquisa



Como apresentado na Tabela 4, 38% das 248 sugestões apresentadas estavam relacionadas à alterações no conteúdo do curso. A maior parte delas demandava maior compatibilidade com as práticas de mercado, maior proximidade com o ambiente de negócios, atualização de conteúdo, entre outros aspectos. Em relação às metodologias de ensino, os alunos em geral recomendaram trabalhar com mais conteúdos práticos ou utilização de metodologias mais voltadas para o ambiente real de trabalho. Em relação aos professores, as demandas foram mais voltadas ao relacionamento com os alunos.

As duas recomendações relacionadas aos formandos e pandemia eram na verdade duas solicitações:

- a) que a UPM permitisse aos formandos que tirassem fotos no campus quando terminasse a pandemia e,
- b) que a UPM promovesse uma grande cerimônia de formatura presencial com todos os alunos formados durante a pandemia (cuja cerimônia seria virtual).

4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação da UPM foi realizada no final do primeiro semestre de 2021, quando a UPM e demais instituições de Ensino do país ainda estavam operando em Regime Excepcional por Contingência (REC), implantado na UPM em 19 de março de 2020, como consequência da pandemia da Covid-19. A presença dos alunos nos *campi* da Universidade também não foi possível durante o primeiro semestre de 2021, exceto para algumas aulas práticas, a partir do momento em que isto foi disponibilizado pelas autoridades.

Os resultados obtidos evidenciam que o fato de as aulas terem ocorrido de forma remota praticamente durante três semestres não diminuiu o nível de satisfação dos formandos, que se mostrou similar ao dos anos anteriores.

Destaca-se ainda o crescimento no nível de empregabilidade e o percentual de alunos promotores da UPM.



Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

1. Indique o campus onde você está matriculado(a).

Tipo de questão: lista suspensa com os três *campi* da UPM.

2. Indique o curso que está concluindo.

Tipo de questão: lista suspensa com os cursos presenciais de graduação da UPM

Dados demográficos:

Tipo de questão: 2 itens de múltipla escolha:

3. Sexo :

- Feminino
- Masculino

4. Faixa Etária:

- Menos de 21 anos
- 21 a 23 anos
- 24 a 26 anos
- 27 a 29 anos
- 30 a 32 anos
- mais de 32 anos

Situação Profissional:

Tipo de questão: dois itens de resposta dicotômica

5. Você está exercendo alguma atividade profissional ?

- Sim
- Não

6. A atividade profissional que você está exercendo tem vínculo direto com a área profissional do curso que está concluindo ?

- Sim
- Não

7. Qual a natureza de sua atividade profissional?

- Funcionário de empresa privada
- Funcionário de empresa pública
- Funcionário de empresa do terceiro setor
- Empreendedor/proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual
- Microempreendedor Individual
- Outra Natureza

8. Qual a faixa de sua renda bruta atual (em Reais)?

- Até 1.500
- De 1.501 até 3.000
- De 3.001 até 5.000
- De 5.001 até 7.000
- De 7.001 até 9.000
- Acima de 9.000
- Prefiro não responder



9. Ser um (a) Mackenzista facilitou sua entrada no mercado de trabalho?

Tipo de questão: Escala tipo Likert, com posições de 0 a 10, com ancoragem verbal.

Não facilitou 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Facilitou Muito

10. Você está satisfeito(a) com a atividade profissional que está exercendo ?

Tipo de questão: Escala tipo Likert, com posições de 0 a 10, com ancoragem verbal.

Muito Insatisfeito(a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente satisfeito(a)

Satisfação geral:

Tipo de questão: questões em escala tipo Likert, com posições de 0 a 10, com ancoragem verbal.

11. Como você se sente em relação ao curso que está concluindo?

Muito Insatisfeito(a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente satisfeito(a)

12. Como o curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social?

Não Contribuiu 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Contribuiu muito

13. Os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais?

Não atenderam 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 atenderam completamente

14. As disciplinas confessionais (como Ética e Cidadania), contribuíram para sua formação?

Não Contribuiu 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Contribuiu muito

15. As disciplinas de Empreendedorismo contribuíram para sua formação?

Não Contribuiu 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Contribuiu muito

16. Com o curso que está concluindo você se sente seguro(a) para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional?

Muito inseguro(a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente seguro(a)

17. Qual seu grau de satisfação com os professores de seu curso quanto às contribuições para sua formação?

Muito Insatisfeito(a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente satisfeito(a)

18. Avalie, de forma geral, a estrutura física de seu curso (salas de aulas, salas de trabalho, etc.).

Péssima 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

19. Avalie, de forma geral, a estrutura física utilizada por seus professores para as aulas on-line durante o período da pandemia da Covid-19.

Péssima 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

20. Avalie o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica.

Péssimo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

21. Avalie o setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da Universidade

Péssimo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente



22. Avalie o atendimento aos alunos na Biblioteca do curso

Péssimo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

23. Avalie o atendimento aos alunos no setor financeiro da Universidade.

Péssimo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

Reputação da UPM:

Tipo de questão: questões em escala tipo Likert, com posições de 1 a 10, com ancoragem verbal.

24. Você gostaria de fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista (comunidade de ex-alunos da UPM)?

Certamente NÃO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Certamente SIM

25. Você escolheria a UPM para fazer outro curso?

Certamente NÃO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Certamente SIM

26. Numa escala de 0 a 10, qual a possibilidade de você indicar a UPM para seus amigos e familiares?

Certamente NÃO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Certamente SIM

27. Caso queira, comente sua resposta para a pergunta 26 (limite de 500 caracteres)

28. Você gostaria de sugerir modificações no curso que está concluindo? Quais? (limite de 500 caracteres)